



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE
RECLAMACIONES DE ACOSO Y DISCRIMINACIÓN**

Índice

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. TIPOS Y CONDUCTAS DE ACOSO	4
4.1 ACOSO MORAL (MOBBING)	4
Tipos de acoso moral (mobbing)	4
Conductas relacionadas con acoso moral (mobbing)	4
4.2 ACOSO SEXUAL	5
Tipos de acoso sexual	5
Conductas relacionadas con acoso sexual	5
4.3 ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	5
Conductas relacionadas con acoso por razón de sexo	5
4.4 ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL O POR IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO	6
Conductas relacionadas con acoso por orientación sexual	6
Conductas relacionadas con acoso por expresión o identidad de género	6
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
5.1 Unidad Responsable	6
5.2 Desarrollo del Proceso	7
a) Constitución de la Comisión antiacoso	7
b) Funciones de la Comisión Anti-acoso y sus miembros	7
6. COMO PROCEDER EN CASO DE SENTIRNOS VICTIMAS DE ACOSO	9
7. ANEXOS (A continuación de esta página)	10
Anexo I: Relación nominal de integrantes de la comisión anti-acoso	10
Anexo II: Modelo de reclamación	11

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como objeto establecer una herramienta interna de **actuación en las reclamaciones por motivos de acoso y discriminación** con el fin de conseguir un entorno laboral donde se respete la diversidad y dignidad de las personas y se asegure una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Dentro de la normativa laboral vigente, se establece como un derecho básico el respeto a la intimidad y la consideración debida a la dignidad de la persona, comprendida la protección frente **al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, identidad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo**¹.

Así mismo, se establece que las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso por razón de género y arbitrar **procedimientos específicos** para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.²

La Dirección Corporativa de Personas, Organización y Gestión de Recursos de **ILUNION** considera **inaceptable e intolerable** cualquier comportamiento de acoso y discriminación en el trabajo.

Persiguiendo este propósito se ha elaborado el presente documento marco: **Procedimiento para la atención y resolución de reclamaciones de acoso y discriminación**, respondiendo a los siguientes objetivos:

1. **Prevenir** situaciones de acoso y discriminación mediante:
 - Acciones de formación y sensibilización de la plantilla.
 - Acciones de difusión, información y comunicación del protocolo a toda la plantilla
 - Promover un entorno de respeto en el espacio laboral, concienciando acerca de los valores de igualdad de trato, respeto y dignidad de la organización.
2. **Evitar** riesgos psicosociales en trabajadores/as derivados de comportamientos de acoso.
3. **Garantizar** el carácter confidencial, investigación y resolución de las reclamaciones que pudieran ser constitutivas de acoso y discriminación.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a todas las Empresas de ILUNION.

Cada empresa filial será responsable de la comunicación interna a sus respectivos/as trabajadores/as, del procedimiento de atención y resolución de las reclamaciones de acoso y discriminación y de la constitución y de los principios de funcionamiento de la Comisión antiacoso.

3. REFERENCIAS

Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Art. 48

¹ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (Art. 4.2e).

² Ley 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres (Art.48.1)

1. Las Empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores/as, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

- Art.19.1

El trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

- Art. 4.2.e

En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho: al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

4. TIPOS Y CONDUCTAS DE ACOSO

4.1 ACOSO MORAL (MOBBING)

Comportamiento negativo entre compañeros/as o entre superiores o inferiores jerárquicos a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo de manera directa o indirecta, de parte de una o varias personas con el objeto y/o efecto de hacerle el vacío. (U.E. 14/05/2001)

Tipos de acoso moral (mobbing)

1. Acoso Vertical
 - Descendente: Presión ejercida por un superior/a sobre uno o varios subordinados/as.
 - Ascendente: Presión ejercida por un trabajador/a o grupo de trabajadores/as sobre un superior jerárquico.
2. Acoso Horizontal
 - Presión ejercida por un trabajador/a o grupo de trabajadores/as sobre un compañero/a.

Conductas relacionadas con acoso moral (mobbing)³

- Apartar al trabajador/a de sus funciones de responsabilidad
- Privar al trabajador/a de información básica para el desempeño adecuado de sus tareas
- Impedirle las relaciones personales con otros compañeros
- Referirse al trabajador/a con gritos o tono intimidatorio
- No darle tareas y acusarle de no realizar su trabajo
- Referirse a la persona haciendo burla o criticándole delante del resto de compañeros/as
- Insistir continuamente en que hace su trabajo mal o no lo hace

En general son constitutivos de acoso moral comportamientos verbales o conductuales encaminados a desestabilizar psíquicamente a la persona

³ Listado no exhaustivo

4.2 ACOSO SEXUAL

Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo⁴.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente expresadas y recíprocas en la medida que **no son deseadas** por la persona que es objeto de ellas.

Tipos de acoso sexual

1. Chantaje sexual

Se fuerza a una persona a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ser perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, de tal modo que se produce una situación en la que la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.

2. Acoso Ambiental

Cuando existe una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado/a.

Conductas relacionadas con acoso sexual

- Dirigir gestos sexuales o pretender acercamientos.
- Propositiones sexuales, tales como sugerir encuentros sexuales con la persona o pedir citas amorosas repetidamente, aunque la persona haya dicho que no.
- Contacto físico intencionado.
- La comunicación indeseada, tales como llamadas telefónicas, cartas o correos electrónicos. Tanto si son de contenido grosero o amenazante como elogiante o acogedor, pero aún más incómodos para la persona.

4.3 ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo⁵.

Conductas relacionadas con acoso por razón de sexo⁶

- Comentarios sexuales, tales como atribuir apodos.
- Observaciones sugerentes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual
- Difundir rumores o hacer bromas sexuales a costa de la persona.
- Realizar comentarios valorando su aspecto físico o incitando a vestirse de forma provocativa.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa u objeto la discriminación, el abuso, la vejación o humillación de la persona por razón de su condición sexual.

Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo⁷

⁴ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres Art.7.1

⁵ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres Art.7.2

⁶ Listado no exhaustivo

⁷ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres Art.7.3

4.4 ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL O POR IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO

El acoso por orientación sexual o por identidad y expresión de género⁸ está referido a comportamientos que tengan el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y crear un entorno laboral intimidatorio, degradante u ofensivo, contra una persona por su orientación sexual⁹, por su identidad¹⁰ y expresión de género¹¹.

Conductas relacionadas con acoso por orientación sexual¹²

- Tener conductas discriminatorias por razón de la orientación sexual de la persona y dirigirse con maneras ofensivas
- Utilizar humor homófobo, lesbófobo o bífobo
- Menospreciar el trabajo que se ha hecho con razón de su orientación sexual o ignorar aportaciones, comentarios o acciones.
- El trato desigual basado en la homosexualidad

Conductas relacionadas con acoso por expresión o identidad de género¹³

- Negarse a nombrar a una persona trans¹⁴ como requiere o utilizar deliberadamente artículos o pronombres no correspondientes al género con el que se identifique
- Expulsar o cuestionar a las personas con expresiones o identidades de género no normativas por estar en un baño o vestuario determinado
- Menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de una persona en relación a expresión o identidad de género
- Utilizar humor tránsfobo
- Ignorar o excluir aportaciones, comentarios o acciones por razón de su expresión o identidad de género.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Unidad Responsable

Este procedimiento corporativo ha sido diseñado y realizado por el Departamento de Diversidad y Marca Empleadora, perteneciente a la Dirección Corporativa de Personas, Organización y Gestión de Recursos de ILUNION.

⁸ La Ley de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid, de 29 de marzo de 2016, en su artículo 1.9 establece que será “acoso discriminatorio” cualquier comportamiento o conducta que, por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género o pertenencia a grupo familiar, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado”

⁹ Orientación sexual: hace referencia al objeto del deseo sexual.

¹⁰ Identidad de género (e identidad sexual): Consideración de la propia persona como hombre, como mujer o las dos. Es el resultado global de todo el proceso de sexualización. El proceso identitario puede ser dinámico y sufrir variaciones. Puede ocurrir que la identidad de la persona no coincida con la que le otorgan los demás.

¹¹ Expresión de género: Modo en que una persona comunica su identidad de género a otras a través de conductas, su manera de vestir, peinados, voz, características personales, intereses o afinidades.

¹² Listado no exhaustivo

¹³ Listado no exhaustivo

¹⁴ Trans: Término global para abarcar todas las diferentes miradas sobre personas que no se sienten identificadas con un determinado género o sexo asignado en todas sus variantes.

5.2 Desarrollo del Proceso

a) Constitución de la Comisión antiacoso

1. Deberá estar conformada de forma paritaria entre la Empresa y la representación legal. En el caso de aquellas empresas que no dispongan de representación legal, se podrán elegir de entre aquellos/as trabajadores/as que de forma voluntaria se ofrezcan para incorporarse a la misma¹⁵.
2. Se intentará tener una representación suficientemente significativa de diversidad sexual y género¹⁶ dentro de este órgano, tanto por parte de la empresa como por parte de la representación legal.
3. En el acta de constitución de la Comisión se designarán de entre sus miembros los cargos de Presidente/a, Secretario/a, Mediador/a y vocales, sus respectivas funciones, así como las propias de este órgano.
4. Estará constituida en su parte empresarial por personas que desempeñen dentro de la Organización puestos que permitan tomar decisiones o iniciar las acciones previstas a través de este órgano.
5. Podrán igualmente participar en las reuniones o trabajos previstos por parte de la Comisión antiacoso con voz, pero sin voto, personas expertas cuando por razón de los asuntos que hubieran de tratarse la Comisión estimase conveniente su presencia o colaboración.

b) Funciones de la Comisión Anti-acoso y sus miembros

Con carácter general, serán funciones de esta Comisión:

1. Garantizar la confidencialidad de los hechos.
2. Realizar el seguimiento e investigación de la reclamación de acoso de forma objetiva y neutra.
3. Velar para la puesta en marcha de medidas preventivas, el inicio de la investigación y su resolución **en el plazo de tiempo más corto posible**, atendiendo a la gravedad de los hechos y en consonancia con el tiempo requerido para llevar a cabo la investigación y recogida del testimonio de todas las personas implicadas.
4. Atender a toda la información recogida por el/a Mediador/a durante la investigación estableciendo los plazos de reunión y toma de decisiones para su resolución.
5. Colaborar en las Políticas en materia de acoso que se establezcan desde la cabecera de ILUNION.
6. Reportar a la cabecera de ILUNION de los casos que se producen y su resolución.

Serán funciones del cargo de Presidente/a

1. Recepción de la reclamación de acoso remitida por parte de la figura del Mediador/a dando inicio al procedimiento para la atención y resolución de la reclamación de acoso y discriminación en el seno de la Comisión y que contará con los siguientes pasos:

¹⁵ Deberá considerarse que esta comisión creada, de buena fe, pero sin verdadero poder de negociación, pueda no ser validada como representante de la plantilla atendiendo a la normativa autonómica.

¹⁶ Término que se refiere de manera inclusiva a toda la diversidad de sexos, orientaciones sexuales e identidades de género (DSG)

- **Puesta en marcha de medidas preventivas** de carácter inmediato, si se estima, por parte de la Comisión que fueran necesarias
- **Investigación de los hechos**, que coordinará la figura del Mediador, mediante recogida de testimonios de todas las personas implicadas y testigos.
- **Resolución de la reclamación** mediante informe recogido en acta y medidas adoptadas y comunicadas a la Dirección de la Empresa.

2. Solicitar la colaboración de medios externos cuando fuese necesario.
3. Proponer los miembros de la comisión y personas externas, que junto al mediador/a, llevarán a cabo la investigación y recogida de testimonios.

Serán funciones del cargo de Secretario/a

1. Convocar las reuniones de la comisión a petición del/a Presidente/a y del Mediador/a, así como con carácter extraordinario a petición de cualquiera de los otros miembros de la misma.
2. Disponer, por reclamación de acoso, de un dossier donde se registre la siguiente información: reclamación, testimonios, cualquier otra información considerada de interés, conclusiones, medidas preventivas, si proceden y resolución.
3. Realizar las actas de las reuniones y custodiarlas.
4. Realizar un registro anual de todas las actuaciones de la Comisión.

Serán funciones de los vocales

1. Emitir su opinión y valoración sobre la información tratada en la Comisión.
2. Suscribir las actas, votos y acuerdos de la Comisión.
3. Acompañar y colaborar, junto a la figura del Mediador/a, en la investigación de los hechos y recogida de testimonios.

Serán funciones del Mediador/a

1. Recepcionar la reclamación de la persona interesada, informar al Presidente/a de la Comisión y recoger información inicial mediante un informe que deberá contener como mínimo:
 - Nombre del trabajador/a
 - Centro de trabajo
 - Descripción de la situación
 - Personas implicadas
 - Relación jerárquica o funcional (si procede)
 - Riesgos para la salud (si procede)
 - Propuesta de medidas preventivas urgentes (si procede)
 - **Deberá añadir a este informe la reclamación original del trabajador/a firmada.**
2. Puesta en marcha del proceso de investigación acordado en el seno de la Comisión, procediendo a:
 - Convocar una entrevista con el trabajador/a que interpone la reclamación a fin de recoger su testimonio.
 - Informar del inicio del proceso de investigación al trabajador/a, al cual se le atribuyen comportamientos de acoso, convocándole a una entrevista a fin de ponerle al corriente de los hechos y recoger su testimonio.
 - Recabar otros testimonios a través de los trabajadores/as, referidos como testigos por las partes implicadas, así como cualquier otra información que pueda resultar de interés para la investigación.
 - **Recoger siempre por escrito y firmados los testimonios de todas las partes implicadas.**
 - Mantener informada, de los pasos anteriormente descritos, a la Comisión.

- Comunicar a todas las partes interesadas la resolución de la reclamación.
- Mantener informada de las reclamaciones de acoso o discriminación a la Dirección de su empresa y al Departamento Corporativo de Diversidad y Marca Empleadora, así como de su resolución.

Esta figura, también, miembro de la Comisión, se establece con el objeto de disponer de un interlocutor principal en la investigación que podrá actuar solo o acompañado de cualquier otro miembro de la Comisión, favoreciendo la agilidad y objetividad del proceso.

6. COMO PROCEDER EN CASO DE SENTIRNOS VICTIMAS DE ACOSO

Cualquier trabajador/a que considere sufrir una situación de acoso podrá notificar dicha circunstancia de forma escrita, utilizando cualquier medio disponible **a la persona que represente la figura del Mediador/a dentro de la Comisión antiacoso.**

La relación nominal y forma de contacto con los miembros que constituyen esta Comisión Anti-acoso se recoge en el ANEXO I del presente documento.¹⁷

La reclamación, **formulada por escrito**, deberá contener la siguiente información:

- Datos personales del trabajador/a que interpone la reclamación, así como localidad geográfica, tipo de servicio y/o funciones, Dpto. al que pertenece y puesto de trabajo actual que ocupa.
- Datos de la persona/s implicadas/s, por incurrir supuestamente en comportamientos de acoso, así como empresa, Dpto. al que pertenecen y puestos que ocupan.
- Descripción y fechas de inicio y aproximadas de los hechos informados.
- Información adicional que pueda resultar importante para la investigación de los hechos.
- Firma del reclamante.
- Fecha de la reclamación.

Se facilita dentro del presente documento un modelo de escrito **de reclamación**, para aquellos trabajadores/as que deseen utilizarlo ¹⁸

Si, en caso excepcional, la figura del Mediador/a fuera objeto de la reclamación, esta podrá remitirse a cualquier otro miembro de la Comisión, quedando esta persona de forma inmediata excluida de la misma, del mismo modo se actuará para cualquier otro miembro perteneciente a la Comisión.

¹⁷ Anexo I: Relación miembros de la Comisión anti-acoso

¹⁸ Anexo II: Modelo de reclamación

7. ANEXOS (A continuación de esta página)

Anexo I: Relación nominal de los integrantes de la comisión y del Mediador/a

Anexo II: Modelo de reclamación por acoso

Anexo I: Relación nominal de integrantes de la comisión anti-acoso

CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS	E-MAIL	TELÉFONO DE CONTACTO
PRESIDENTA	EVA MARIA MORENO MARTINEZ	emoreno@mlvalenciana.com	961794572
SECRETARIO	EMILIO ICARDO VENDRELL	eicardo@mlvalenciana.com	961794572
VOCAL	CARLOS GONZALEZ TRUJILLO	unidadapoyo@mlvalenciana.com	961794572
VOCAL	LOURDES GUIXOT ALEIXOS	unidadapoyo@mlvalenciana.com	961794572

MIEMBRO DE LA COMISIÓN DESIGNADO/A COMO MEDIADOR/A	NOMBRE Y APELLIDOS	E-MAIL	TELÉFONO DE CONTACTO
MEDIADOR	EMILIO ICARDO VENDRELL	eicardo@mlvalenciana.com	961794572

Anexo II: Modelo de reclamación

MODELO DE RECLAMACIÓN

En _____ a de 202

AL MEDIADOR/A

Don/Doña.....
.....con D.N.I.....trabajador/a de la
Empresa....., sita en
C/....., actualmente
desarrollando mis funciones como.....dentro del
Departamento..... comparezco ante esta Comisión,

COMUNICANDO:

Qué por medio del presente formulo **RECLAMACIÓN** por escrito con motivo de la
circunstancia personal a la que me veo sometido/a por parte de
Don/Dña.....a
actualmente desarrollando funciones como
.....dentro del Departamento
.....

II. Que los hechos en los que se basa la siguiente reclamación son los
siguientes.....
.....
.....

III. Que estimo que los hechos relatados constituyen una situación de
acoso.....

En su virtud,

SOLICITO AL MEDIADOR/A, que tenga por presentado este documento de reclamación y se
proceda a la averiguación y comprobación de los hechos, para que, tras los trámites
oportunos, se dé una solución a tales circunstancias.

Y para que así conste,

FIRMA
FECHA